

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 01 - Soporte Móvil

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 05 AL 18 DE ENERO 2026



ACTIVACIÓN/HABILITACIÓN ROAMING



INCONVENIENTE CON PAGO



ACTIVIDAD



INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS



PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR



DESAFÍO TERMINADO

ACTIVACIÓN/HABILITACIÓN ROAMING



PROCEDIMIENTO

Roaming, se refiere al servicio que permite, al visitar otros países, poder usar el servicio móvil (voz y/o datos) al conectarse a una red móvil de otro operador en el país de visita.

DEBES SABER

- Las tarifas del servicio de Roaming Internacional en ARGENTINA (incluyendo el servicio de servicio de voz, SMS y datos móviles) serán tarifadas a tarifa local para usuarios de Chile que hagan uso de estos servicios en Argentina o viceversa, es decir al mismo precio local del plan contratado por los clientes.
- La activación del servicio de Roaming se debe realizar a través de Call Center. Si el cliente está en el extranjero, puede realizar la activación a través de whatsapp.
- Asimismo, el Servicio de Roaming de Telefonía, Mensajería (SMS) y Datos Móviles con BRASIL tendrá una tarificación a precio local, adicional al plan contratado.
- **Este servicio está operativo para:**
 - Clientes con contrato de planes MM/Postpago: incluye Servicio de Datos, Voz y SMS.
 - Clientes planes cuenta control y prepago, Sin Servicio Disponible.
- Las **llamadas y SMS emitidos o realizadas desde un tercer país** (distinto de Argentina, Brasil o Chile), serán tarifados de acuerdo con los precios vigentes para el Roaming Internacional de dicho país
- Los clientes deben tener un uso razonable del servicio que considera consumos inferiores a 90 días continuos o a 120 días discontinuos en un año calendario. En este caso, el consumo se valorará a tarifa local.
- Para más información sobre cobertura y tarifas, visitar <https://www.vtr.com/internacional-roaming>
- Para calcular cuántos GB necesita el cliente para navegar, apóyate con la siguiente publicación <https://vtr.com/simulador-de-consumo>.
- Si cliente indica que le llegó un mensaje de confirmación de la oferta vigente del servicio de Roaming estando en el extranjero, debes transmitir tranquilidad informando que efectivamente tiene activo dicho servicio.
- En febrero 2025 se activó el roaming masivamente a todos los clientes postpago VTR de ese momento, y además se configuro la tarifa para todos los países que tenemos convenio. **Por lo tanto, clientes nuevos después de febrero nacen sin el roaming activo, por lo que deben solicitar su activación.** Además, desde esta fecha sigue configurada la misma tarifa por lo que cualquier cliente VTR que hace roaming no se le cobra adicional en los países convenio (mientras no utilice la totalidad de su bolsa).
- **IMPORTANTE:** Si un cliente desea roaming en un país que no esta considerado en la oferta de VTR pero si en la de Claro se debe recomendar la portabilidad a Claro.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Esta solicitud puede ser realizada por el **titular de la cuenta o tercero con poder notarial**.
- La habilitación del servicio de Roaming, **no tiene costo**.
- El cliente debe tener la **cuenta al día** para solicitar la activación del servicio Roaming.
- El cliente debe **viajar a uno de los siguientes PAÍSES para poder utilizar el servicio de Roaming**. Si el país al que viaja, no está dentro de este listado, debes informar que el servicio de Roaming se cobra de manera normal.
 - **LISTA DE PAÍSES PARA ACTIVAR BOLSA GRATIS ROAMING:** Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana y Uruguay.
- Es importante hacer énfasis que el **limite de la bolsa gratis de Roaming es de 5 GB** y que para volver a reactivarla tiene un costo de \$10.000 y se puede comprar con un máximo de 3 veces.
- Recordar siempre realizar esta venta **siguiendo el protocolo establecido**. Para revisar la publicación de PROTOCOLO DE VENTAS SERVICIOS ADICIONALES pincha [AQUÍ](#)
- **El Roaming no es un servicio ilimitado**

GESTIÓN

IMPORTANTE

**Si el país donde viaja el cliente es ARGENTINA o BRASIL, debes saltarte al paso
REVISIÓN EN SGM (SISTEMA GESTIÓN MÓVIL).**

Paso 2

1. Descarga la siguiente [LISTA DE PCS](#) y revisa si el número del cliente se encuentra en la base descargada

(Para buscar el PCS debes ingresar al link y apretar CTRL+F e ingresar el número de teléfono del cliente):

- a) Cliente no está dentro de la lista, debes continuar con el paso a paso
- b) Cliente está dentro de la lista, esto quiere decir que debes informar que ya ha utilizado toda su cuota de servicio Roaming. Para volver a tenerlo, debe volver a activar el servicio y se generará un cobro de \$10.000 en su próxima boleta.
 - **i. Cliente no acepta pagar:** Debes informar que no es posible realizar la activación de este servicio.
 - **ii. Cliente acepta pagar:** debes eliminar e ingresar el servicio de Roaming en Andes con el nombre Bolsa Adicional Roaming 5GB. Para hacer la re carga de la bolsa, revisa el apartado CARGA DE BOLSA ADICIONAL en la publicación

Completa el siguiente [FORMULARIO](#) con los datos del cliente para poder completar la activación y evitar próximos bloqueos.

Paso 3

2. Revisa si el cliente viaja a uno de los siguientes países:

Colombia
Costa Rica
Ecuador
El Salvador
Estados Unidos
Guatemala
Honduras
México
Nicaragua
Panamá
Paraguay
Perú

Puerto Rico
Republica Dominicana
Uruguay

a. Si el cliente viaja a otro país que no está dentro de la lista anterior. Debes indicar que el país que visita se cobra tarifa normal de Roaming, invítalo a revisar el detalle en <https://vtr.com/internacional-roaming>

b. Si el cliente viaja a uno de los países nombrados en la tabla anterior, continua con el paso a paso

Paso 4

3. Descarga la siguiente [LISTA DE PLANES](#) y verifica en sistema el plan contratado del cliente.

a. Si el plan del cliente no está dentro de la lista descargada, debes ofrecer actualizar su plan actual a alguno de la lista.

- Si el cliente acepta realiza la actualización de su plan, puedes revisar la publicación [Actualización de Promoción Móvil.](#)
- Si el cliente no acepta la actualización de plan debes ingresar la activación del Roaming de todas maneras

b. Si el plan del cliente está dentro de la lista de planes descargada, continua con el paso a paso.

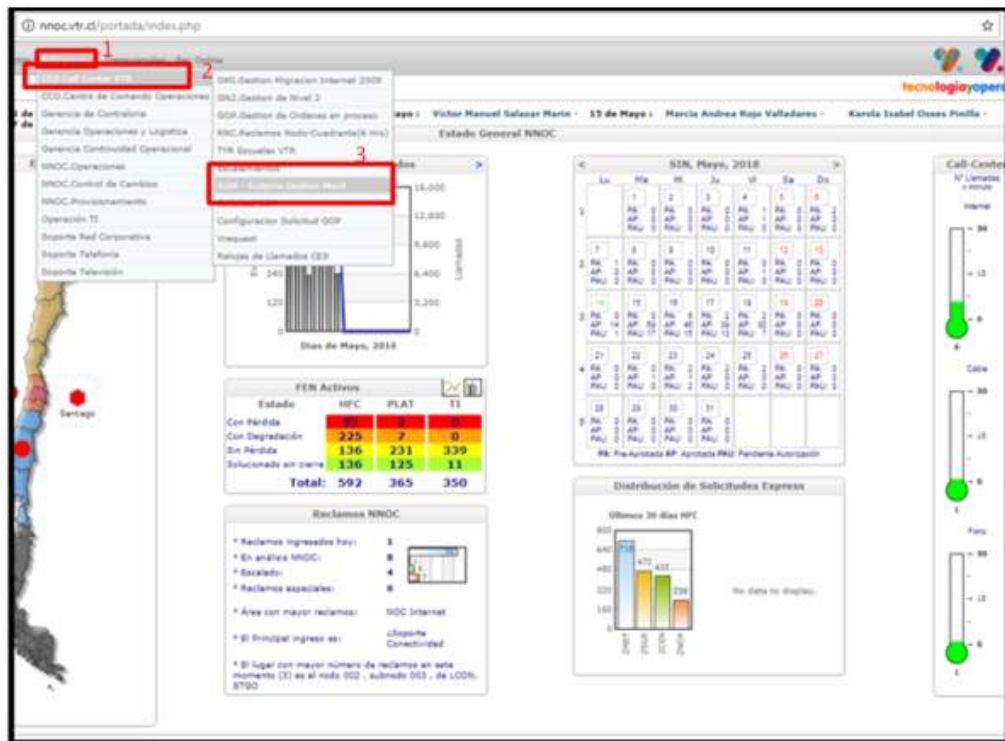
Paso 5

4. Revisa en la aplicación SGM para confirmar que el cliente tiene el servicio de Roaming activado.

REVISIÓN EN SGM

1. Ingresa a nnoc.vtr.cl e ingresa a la plataforma de SGM

- De no tener usuario y/o clave se debe de gestionar con Mesa de Ayuda.



2. Una vez ingresamos al Sistema de gestión móvil ingresamos el N° de pcs y click en Traer.

Sistema de Gestión Móvil

963407844

Traer

12777175-8 PAOLA ALEJANDRA RIVERA

Ciclo: 15 Plan: Plan Colaborador 500*

Creación: 08-03-2012 Retiro:

Mercado: Suscripción Estado: MIGRADO

FEN

Data HLR

IMSI

730080100947109

N° Móvil

56963407844

Internet

Habilitado

Tipo de Mercado

Post Pago

Roaming Voz

Habilitado

Roaming Datos

Bloqueado

Llamadas Entrantes

Habilitado

Llamadas Salientes

Habilitado

SMS

Habilitado <<

SMS

Habilitado >>

Larga Distancia

Activado

S. Complementarios

Bloqueado

Data OCS

Ciclo

1

Cod. Plan

1064

IMSI

730080100947109

Ciclo Vida

Post-Pago

Susp. por Cliente

No

Susp. por Robo

No

Susp. por Atraso

No

Susp. por L. Credito

No

Este número tiene una cuenta POSTPAGO

Data PCRF

Op. Condición

Roaming* 1547

Carga Inicial

92,0 Mb

Balance

92,0 Mb

Consumo

0,00 Kb

Estado Cuota

Normal

Reset Cuota

15-01-2038

Op. Condición

Cuota* 3917

Carga Inicial

8,00 Gb

Balance

8,00 Gb

Consumo

0,00 Kb

Estado Cuota

Normal

Reset Cuota

15-05-2018

Op. Condición

Social_Networks

Carga Inicial

10,00 Gb

Conexión Voz: Registrado

Conexión 4G: Registrado

APN 4G: Provisionado

3. Una vez dentro para verificar el estado del servicio Roaming, ubicamos los conceptos Roaming Voz / Roaming Datos, y que estos se encuentren HABILITADO.

Sistema de Gestión Móvil

16800457-5 MAURO GUILLERMO SILVA
 Ciclo: 15 Plan: Plan Colaborador 500*-
 Creación: 12-03-2015 Retiro:
 Mercado: Suscripción Estado: MIGRADO

987001814

Data HLR	Data OCS	Data PCRF
IMSI 730080100984792 N° Móvil 56987001814 Internet Habilitado Tipo de Mercado Post Pago Roaming Voz Bloqueado Roaming Datos Habilitado Llamadas Entrantes Habilitado Llamadas Salientes Habilitado SMS Habilitado << SMS Habilitado >> Larga Distancia Bloqueado S. Complementarios Bloqueado	Ciclo 1 Cod. Plan 1064 IMSI 730080100956344 Ciclo Vida Post-Pago Susp. por Cliente No Susp. por Robo No Susp. por Atraso No Susp. por L. Credito No Este número tiene una cuenta POSTPAGO	Op. Condición Roaming* 1547 Carga Inicial 92,0 Mb Balance 92,0 Mb Consumo 0,00 Kb Estado Cuota Normal Reset Cuota 15-01-2038 Op. Condición Cuota* 3917 Carga Inicial 8,00 Gb Balance 6,36 Gb Consumo 1,64 Gb Estado Cuota Normal Reset Cuota 15-05-2018 Op. Condición Social_Networks Carga Inicial 10,00 Gb

Conexión Voz: Registrado

Conexión 4G: Registrado
 APN 4G: Provisionado

4. Revisa el estado del **Roaming en SGM**.

a. Si el cliente tiene el servicio de Roaming habilitado en SGM, informa lo siguiente si está dentro de los países que tienen el beneficio de la bolsa a costo \$0, si no, solo informa que el servicio de Roaming está activado:

- El cliente tiene activo una bolsa de 5GB de navegación 20 minutos y 20 SMS sin costo.
- Una vez que complete su cuota de navegación, el servicio se cortará automáticamente.
- Esta oferta dura hasta el 31 de marzo de 2025.

b. Si alguno de los conceptos de servicio de Roaming aparece como DESHABILITADO en SGM, debes realizar la activación desde ANDES.

ACTIVACIÓN ROAMING EN ANDES

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

1. Revisa en la vista 360 en la sección de los productos instalados si el cliente tiene el servicio de Roaming en estado **ACTIVO**.

a. Si el cliente **tiene servicios activos**, debes ingresar la siguiente Solicitud de servicio:

ACTIVO	Seleccionar	TELEFONÍA MÓVIL
TIPO	Seleccionar	TELEFONÍA MÓVIL
ÁREA	Seleccionar	INCONVENIENTE EN SERVICIO
SUBÁREA	Seleccionar	PROBLEMAS DE ROAMING
DERIVAR	Seleccionar	BACKOFFICE TÉCNICO MÓVIL

Informa que escalaste el caso a un área especialista y que le entregarán una respuesta dentro de las próximas 72 horas hábiles.

b. Si el cliente **no tiene el servicio de Roaming Activo**, continua con el paso a paso.

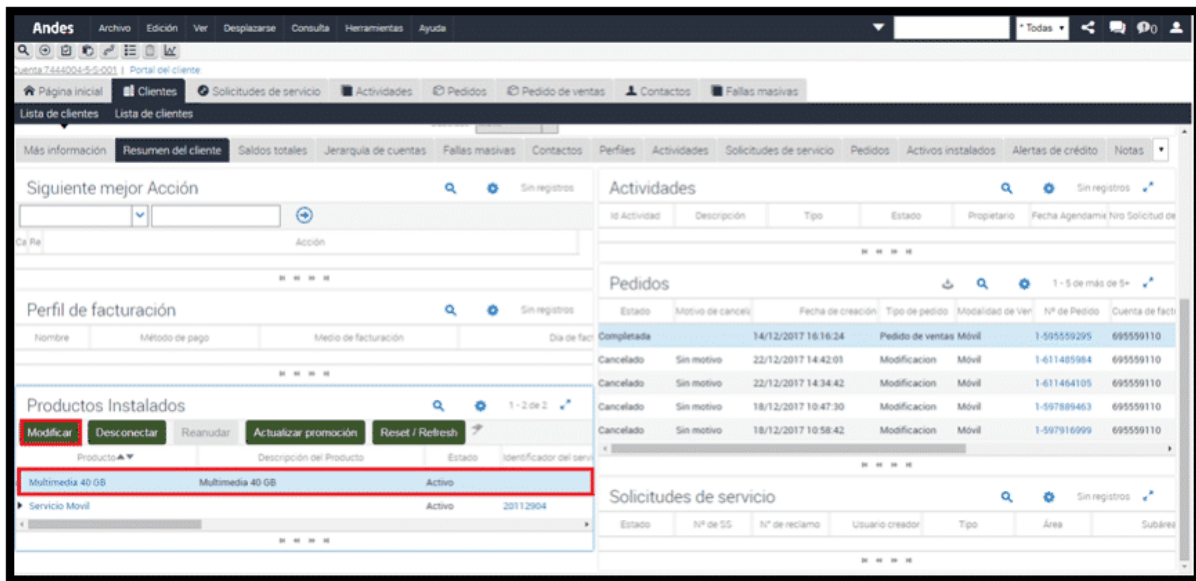
PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

2. Desde la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360 de la cuenta de servicios, se debe posicionar sobre la promoción del cliente, y presionar **MODIFICAR**.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

Marcar **flag de deuda no vinculante**, esto para que la orden de modificación no se vea condicionada por deudas anteriores en el domicilio de referencia.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos **Pedido de ventas** Contactos Fallas masivas

Lista

Revisar **Verificar** Enviar TSQ Cancelar pedido: Generar documento

Nº de Pedido: 1-1506038914 Nombre del Cliente: HADA HAYDELINA RAMB

Modalidad de Venta: Móvil Cuenta del Cliente: 7444004-5

Método de Envío: Autoinstalación Nº de Serie Ci:

Tipo Portado: No Portado - Venta Fi Estado Nº de Serie Ci:

Tipo de Pedido: Modificación Subtipo Cuenta:

Etapas: Orden Cuenta de Servicio: 7444004-5-5-001

Ingresador: MAQUINA Dirección de Servicio:

Canal de Ventas: Cuenta de Facturación: 695559110

Vendedor: email: brayancolina92@gmail.co

Estado: **Pendiente**

Fecha de creación: 23/04/2018 16:27:06

Fecha de Modificación: 23/04/2018 16:27:06

Desde cuando: 23/04/2018 16:27:06

Motivo:

Vigencia de Cotización:

Estado del Trámite:

Contexto de Estado:

Clasificación Fijo:

Clasificación Móvil: Inicio 2

Saldo Límite Crédito Fijo:

Saldo Límite Crédito Móvil: \$-28.990

Deuda Rut: \$250

Deuda Domicilio: \$43.990

Pago Up Front: \$0

Pago Up Front recibido:

Renta Mensual: \$49.990

Cargo Única Vez: \$0

Rut Deuda Domicilio: 9195335-8

Deuda no Vinculante:

Motivo Desconexión:

Convenio Aprobado:

Motivo de cambio: Baja Voluntaria

Reserva delivery:

Orden con delivery:

Dirección envío delivery:

Más información Catálogo **Detalles** Envío Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos Portabilidad Actividades

Detalles de la línea Atributos Totales

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

Seleccionar el **servicio móvil activo del Cliente** y luego presionar el botón **PERSONALIZAR** para acceder a la vista de selección de servicios adicionales.

Al presionar el botón **PERSONALIZAR**, el sistema desplegará vista con las siguientes opciones:

- Móvil Post pago.
- Servicios.
- Descuento.
- Bloqueo carriers.

Andes

Archivo

Edición

Ver

Desplazarse

Consulta

Herramientas

Ayuda

Pedido

Página inicial

Clientes

Solicitudes de servicio

Actividades

Pedidos

Pedido de ventas

Contactos

Fallas masivas

Lista

Ingresador

MAAUSA

Canal de Ventas

Vendedor

Comentarios

Reserva delivery

Orden con delivery

Dirección envío delivery

Entidad de servicio

Cuenta de Facturación

695559110

e-mail

brayancolina92@gmail.c

Deuda no Vinculante

Motivo Desconexión

Convenio Aprobado

Motivo de cambio

Baja Voluntaria

Estado de trámite

Contexto de Estado

Pago Upfront Primera Boleta

Generar Boleta/Factura Online

Pago Up Front

0.00

Pago Up Front recibido

Renta Mensual

\$49.990

Cargo Única Vez

\$0

Rut Deuda Domicilio

9195335-8

Más información

Catálogo

Detalles

Envío

Pagos

Envíos

Documentos

Archivos adjuntos

Portabilidad

Actividades

Detalles de la línea

Atributos

Totales

Detalles

Personalizar

Editar promoción

Verificar Cuotas

Cambiar Sincard

1 - 2 de 2

Overdue

Nº de reseta	Producto	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio	Cantidad ampliada	Precio neto	ID de servicio	Punto de servicio	Cuenta de servicio	Precio neto exten	SubTotal Cargo U	Depende del ID del pedido	Relación oc
1	Servicio Móvil		1		1	\$0	20112904		7444004-5-5-001	\$0	\$0		
2	Multimedia 40 GB		1		1				7444004-5-5-001		\$0		

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

Para hacer el ingreso del Roaming, se deberá marcar el flag de **ROAMING DATOS INTERNACIONAL** y/o **ROAMING VOZ INTERNACIONAL** según corresponda.

The screenshot shows a web interface for configuring services. At the top, there's a dropdown menu labeled 'Servicio Datos Movil'. Below it, the 'Servicio SMS' section has an 'Items' dropdown, a 'Cant.' input field, and an 'Agregar item' button. A table below this section has columns for 'Cant.', 'Items', and 'Precio', with one row showing '1' and 'Servicio SMS'. The 'Roaming Datos Internacional' section is highlighted with a red box around the 'Agregar item' button and another red box around the 'Items' dropdown, which currently shows 'Roaming Datos Internacional'. Below this is the 'Roaming Voz Internacional' section with similar fields. At the bottom, there's a 'Cargos Red' section with an 'Items' dropdown showing 'Conector 500'. Navigation buttons at the bottom include 'Finalizar', 'Anterior', and 'Siguiente'.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4 Y 5	
--------	--------	--------	------------	--

Presionar **VERIFICAR** y luego **ACEPTAR** para confirmar las validaciones automáticas y la vialidad del cambio propuesto en la modificación.

- Seleccionar el botón **TERMINADO**.

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas					
Lista					
▶ 1.1	Servicio SMS	1			1-
▶ 1.2	Servicio Datos Movil	1			1-
○ 1.3	Numero Movil	1			1-
○ 1.4	Simcard	1			1-
○ 1.5	Roaming Voz Internacional	1	\$0	\$0	1Nuevo
○ 1.6	Colaborador 500	1		\$0	1-
○ 1.7	Roaming Datos Internacional	1	\$0	\$0	1Nuevo
▶ 1.8	Servicio Voz Movil	1			1-
○ 2	Colaborador 500	1			1- \$0

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4 Y 5	
--------	--------	--------	------------	--

- Desde el pedido presionar **GENERAR DOCUMENTO**.
- Esta gestión despliega en una ventana adicional en el navegador que se debe completar con los datos de cliente. Revisa la publicación [Generar Contrato – Llenado Contrato Manual](#)

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 7047538-3 | Borde del cliente: 7047538-3 | Pedido

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista

1-535848934

Revisar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido **Generar documento**

Nº de Pedido: 1-535848934 Nombre del Cliente: MARIA PATRICIA DROGU Estado: Abierto

Modalidad de Venta: Fija Cuenta del Cliente: 7047538-3 Fecha de creación: 21/11/2017 11:02:02

Método de Envío: Visita Técnica N° de Serie C1: Fecha de Modificación: 21/11/2017 11:02:21

Tipo Portado: No Portado - Venta Fija Estado N° de Serie C1: Desde cuando: 21/11/2017 11:02:02

Tipo de Pedido: Modificación Subtipo Cuenta: Vigencia de Cotización: Motivo: Estado del Trámite: Contorno de Estado:

Etapas: Orden Cuenta de Servicio: 7047538-3-5-001

Vendedor: CABARCAG Dirección de Servicio: VICUNA MACKENNA

Canal de Ventas: Sucursal Cuenta de Facturación: 2270735

Propietario: e-mail: vat3prometeo@gmail.com

Acelerar cuotas: Deuda no Vinculante: Pago Upfront Primera Boleta: Generar Boleta/Factura Online:

Comentarios: Motivo Desconexión: Rut Deuda Domicilio: \$20.990

Reserva delivery: Orden con delivery: Rut Deuda Domicilio: \$0

Dirección envío delivery: Cargar con delivery: Rut Deuda Domicilio: \$0

Más información Detalles Envío Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos Actividades

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard

vtzcom

Activación Completa Obligatoria

Activación Completa Obligatoria

Activación de Identidad

☐ Fotografía Cédula de Identidad

Activación de Posibilidad

☐ Formulario de Posibilidad

Activación Renta

☐ Cuota Comenta

☐ Tarjeta de Crédito Casas Comerciales

☐ Tarjeta de Crédito Renta

☐ Contrato de Arrendo

☐ Contrato Compra Venta

☐ Comprobante de Pago

Activación Renta

☐ Cuota Comenta

Activación Adicional

☐ Liquidación de Renta

☐ Credencial

☐ Recibo Promotor

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

Hacer clic sobre el botón **ENVIAR**, con esto se dará por finalizado el proceso de activación del servicio Roaming, quedando el pedido en estado **ABIERTO** mientras se aprovisiona.

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos **Pedido de ventas** Contactos Fallas masivas Empleados

Lista

1-8743979178

Revisar **Verificar** **Enviar** TSQ Cancelar pedido Generar documento

Nº de Pedido: 1-8743979178	Nombre del Cliente: ANA MARIA TAMBURRIN	Estado: Pendiente	Clasificación Fijo:
Modalidad de Venta: Móvil	Cuenta del Cliente: 6715068-6	Fecha de creación: 02/05/2017 14:14:39	Clasificación Móvil: Conectado
Método de Envío: Autoinstalación	Nº de Serie CI: a000000	Fecha de Modificación: 02/05/2017 14:14:39	Saldo Limite Crédito Fijo:
Tipo Portado: No Portado - Venta Fi	Estado Nº de Serie CI:	Desde cuando: 02/05/2017 00:00:00	Saldo Limite Crédito Móvil: \$ 55.010
Tipo de Pedido: Modificación	Subtipo Cuenta:	Motivo:	Deuda Rut: \$ 0
Etapas: Orden	Cuenta de Servicio: 6715068-6-S-001	Vigencia de Cotización:	Deuda Domicilio: \$ 0
Vendedor: MBAQUEROB	Dirección de Servicio: APOQUINDO AV 480C	Estado del Trámite:	Deuda Rut Castigada: \$ 0
Canal de Ventas: Sucursal	Cuenta de Facturación: 8747035963	Contexto de Estado:	Pago Up Front: \$ 0
Propietario:	e-mail: alvaro.yubero@haibu.cl		Pago Up Front recibido:
Comentarios:			Renta Mensual: \$ 19.990
			Cargo Única Vez: \$ 1.790
			Rut Deuda Domicilio:

Acelerar cuotas: ☐ Deuda no Vinculante: ☒ Pago Upfront Primera Boleta: ☐ Generar Boleta/Factura Online: ☐

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4 Y 5

Finalmente, el servicio de Roaming quedará activo y el pedido pasará a estado **COMPLETADO**.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido: Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos **Pedido de ventas** Contactos Fallas masivas

Lista

1-590261059

Revisar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido Generar documento

Nº de Pedido: 1-590261059	Nombre del Cliente: FELIPE LEONARDO NOVA	Estado: Completada	Clasificación Fijo:
Modalidad de Venta: Móvil	Cuenta del Cliente: 15593418-2	Fecha de creación: 11/12/2017 16:24:34	Clasificación Móvil:
Método de Envío: Autoinstalación	Nº de Serie CI:	Fecha de Modificación: 11/12/2017 16:25:49	Saldo Limite Crédito Fijo:
Tipo Portado: No Portado - Venta Fi	Estado Nº de Serie CI:	Desde cuando: 11/12/2017 00:00:00	Saldo Limite Crédito Móvil: \$ 0
Tipo de Pedido: Modificación	Subtipo Cuenta: Conv Funcionarios VTR	Motivo:	Deuda Rut: \$ 0
Etapas: Orden	Cuenta de Servicio: 15593418-2-S-001	Vigencia de Cotización:	Deuda Domicilio: \$ 0
Vendedor: CABARCAG	Dirección de Servicio: VICUNA MACKENNA	Estado del Trámite: Completada	Pago Up Front: \$ 0
Canal de Ventas: Sucursal	Cuenta de Facturación: 94150264	Contexto de Estado: Todos las líneas del pedido están completadas	Pago Up Front recibido:
Propietario:	e-mail: usat3prometeo@gmail.com		Renta Mensual: \$ 0
Comentarios:			Cargo Única Vez: \$ 0
			Rut Deuda Domicilio:

Acelerar cuotas: ☐ Deuda no Vinculante: ☐ Pago Upfront Primera Boleta: ☐ Generar Boleta/Factura Online: ☐

Reserva delivery: ☐ Orden con delivery: ☐ Dirección envío delivery:

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4 Y 5	
El pedido de ventas debe quedar en estado de trámite completada (este estado aparece en cosa de segundos), en caso contrario debes gestionar un ingreso de ticket, para ello pincha aquí, una vez completado el pedido ingresa una solicitud de servicio, con el fin de completar el proceso de activación de Roaming. Una vez que el estado del trámite está COMPLETADA informa al cliente que su servicio de Roaming ya está listo para usarse. Si el cliente viaja hacia uno de los países que está dentro del listado con el beneficio de bolsa a costo \$0 indica lo siguiente: • El cliente tiene activo una bolsa de 5GB de navegación 20 minutos y 20 SMS sin costo. • Una vez que complete su cuota de navegación, el servicio se cortará automáticamente. • Esta oferta dura hasta el 31 de marzo de 2025.				

CARGA DE BOLSA ADICIONAL

CONTEXTO

- Si el cliente **acepta pagar la bolsa adicional de Roaming** debes eliminar el servicio de Roaming actual, volver a cargar el servicio de Roaming y además debes ingresar el cargo de este servicio en sistema.
- Una vez cargado el servicio de Roaming nuevamente en la cuenta del cliente debes ingresar el cargo que debe pagar por la reactivación del servicio.

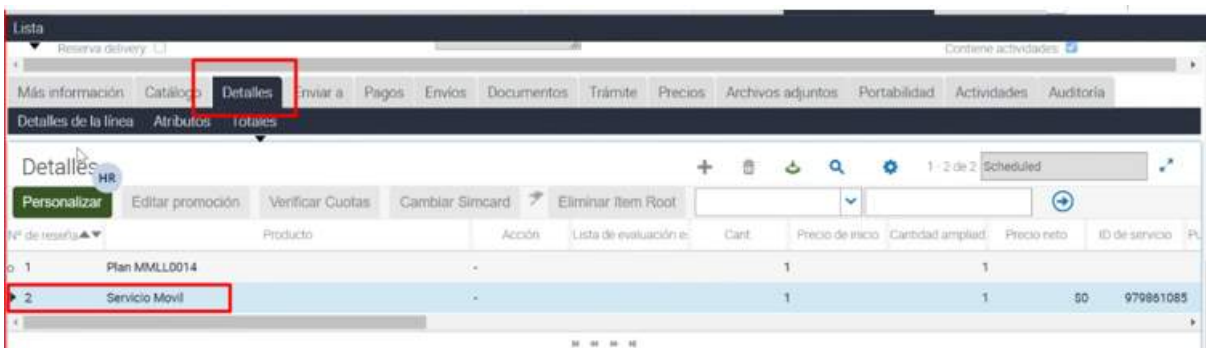
Paso 2

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu on the left lists 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Clientes' section is active, showing a list of clients. The 'Resumen del cliente' tab is selected, displaying various sections: 'Siguiendo mejor Acción', 'Perfil de facturación', 'Productos instalados', 'Actividades', 'Pedidos', and 'Solicitudes de servicio'. The 'Productos instalados' section is highlighted with a red box, showing a table with columns: 'Producto', 'Descripción de Producto', 'Estado', and 'Identificador del servicio'. The table contains one row: 'Multimedia 40 GB', 'Multimedia 40 GB', 'Activo', and '20112904'. The 'Modificar' button is highlighted with a red box.

Producto	Descripción de Producto	Estado	Identificador del servicio
Multimedia 40 GB	Multimedia 40 GB	Activo	20112904

Desde la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360 de la cuenta de servicios, se debe posicionar sobre la promoción del cliente, y presionar **MODIFICAR**.

Paso 3



Dentro del detalle de los productos del cliente, debes seleccionar el ítem **SERVICIO DATOS MOVILES** y apretar **PERSONALIZAR**

Paso 4

The screenshot shows a web application interface for 'Servicio Movil'. At the top, there is a navigation bar with links: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', and 'Contactos'. Below this is a 'Lista' dropdown menu. The main content area is titled 'Servicio Movil' and features a progress bar with two steps: '1. Servicio Datos Movil' and '2. Bolsas'. The '2. Bolsas' step is highlighted with a red box. To the right of the progress bar are three buttons: 'Cancelar', 'Verificar', and 'Terminado'. Below the progress bar, there is a table with columns 'Item' and 'Cant.'. The table contains one row with the item 'Bolsa Adicional Roaming 5GB' and a quantity of '1'. To the right of the table is an 'Agregar ítem' button. Below the table, there is a section titled 'Servicio Datos Movil' with a description 'Additional detail description line'.

Item	Cant.
Bolsa Adicional Roaming 5GB	1

Selecciona la opción **BOLSA** y busca la opción **"BOLSA ADICIONAL ROAMING 5GB"** agregar "1" en el campo cantidad, presionar **AGREGAR ÍTEM** y finaliza haciendo clic en **TERMINADO**

Paso 5

o 2.7.6	Llamada en Espera Movil	-	1	1	\$0	979861085
o 2.8	Roaming Voz Internacional	-	1	1	\$0	
▼ 2.9	Servicio Datos Movil	-	1	1		979861085
o 2.9.1	Bolsa Adicional Roaming 5GB	Nuevo	1	\$10.000	1	\$10.000
o 2.9.2	Premio Lealtad GB	-	1	1	\$0	979861085

Para confirmar que la bolsa de 5g se agregó correctamente, revisa en el detalle de los productos y despliega **SERVICIOS DATOS MOVIL** y debe estar cargado el ítem **BOLSA ADICIONAL ROAMING 5GB** con el cargo de \$10.000.

Paso 6

The screenshot shows the 'Andes' software interface. At the top is a menu bar with options: Archivo, Edición, Ver, Desplazarse, Consulta, Herramientas, and Ayuda. Below the menu is a toolbar with various icons. The main header area displays 'Cuenta 7047538-3 | Portal del cliente 7047538-3 | Pedido'. A navigation bar contains links: Página inicial, Clientes, Solicitudes de servicio, Actividades, Direcciones, and Pedido. Below this is a 'Lista' section with the number '1-535848934'. A row of buttons includes 'Revisar', 'Verificar', 'Enviar', 'TSQ', 'Cancelar pedido', and 'Generar documento'. The 'Generar documento' button is highlighted with a red border. Below the buttons is a form with two columns of fields. The left column contains: 'N° de Pedido' (1-535848934), 'Modalidad de Venta' (Fija), 'Método de Envío' (Visita Técnica), and 'Tipo Portado' (No Portado - Venta Fij). The right column contains: 'Nombre del Cliente' (MARIA PATRICIA DROGU), 'Cuenta del Cliente' (7047538-3), 'N° de Serie Cl.', and 'Estado N° de Serie Cl.'.

N° de Pedido	1-535848934	Nombre del Cliente	MARIA PATRICIA DROGU
Modalidad de Venta	Fija	Cuenta del Cliente	7047538-3
Método de Envío	Visita Técnica	N° de Serie Cl.	
Tipo Portado	No Portado - Venta Fij	Estado N° de Serie Cl.	

Desde el pedido presionar **GENERAR DOCUMENTO**.

Paso 7

6. Esta gestión despliega en una ventana adicional en el navegador que se debe completar con los datos de cliente.

Revisa la publicación [Generar Contrato – Llenado Contrato Manual](#)

Paso 8

Lista

1-8743979178

Revisar Verificar **Enviar** TSQ Cancelar pedido

Nº de Pedido: 1-8743979178 Nombre del Cliente: AM

Modalidad de Venta: Móvil Cuenta del Cliente: 67

Hacer clic sobre el **botón ENVIAR**, con esto se dará por finalizado el proceso de activación del servicio Roaming, quedando el pedido en estado **ABIERTO** mientras se aprovisiona.

Paso 9

1-590261059

Revisar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido **Generar documento**

Nº de Pedido	1-590261059	Nombre del Cliente	FELIPE LEONARDO NOVIG	Estado	Completada
Modalidad de Venta	Móvil	Cuenta del Cliente	15593418-2	Fecha de creación	11/12/2017 16:24:34
Método de Envío	Autoinstalación	Nº de Serie CI		Fecha de Modificación	11/12/2017 16:25:49
Tipo Portado	No Portado - Venta Fij	Estado N° de Serie CI		Desde cuando	11/12/2017 00:00:00
Tipo de Pedido	Modificación	Subtipo Cuenta	Contr Funcionarios VTR	Motivo	
Etapa	Orden	Cuenta de Servicio	15593418-2-5-001	Vigencia de Cotización	
Vendedor	CABARCAG	Dirección de Servicio	VICUNA MACKENNA	Estado de Trámite	Completada
Canal de Ventas	Sucursal	Cuenta de Facturación	94150264	Contexto de Estado	Todos las líneas del pedido están

Finalmente, el servicio de Roaming quedará activo y el pedido pasará a estado **COMPLETADO**.



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTE CON PAGO



PAGO NO APLICADO

Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con un pago realizado por su servicio fijo o móvil.

ALCANCE

Aplica para clientes con servicios **fijos o móviles**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center Voz, No Voz y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible .
Validación de Identidad	No aplica validación de identidad para este procedimiento
¿Cuánto demora en reflejarse un pago?	El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado: • Pagos en Sucursal VTR / VTR.COM (Pago express y Sucursal Virtual): Tiempo de aplicación de máximo de 3 días hábiles. • Pagos en recaudadores externos: Tiempo de aplicación de máximo de 2 días hábiles.
¿Cuándo se debe ingresar una Solicitud de	La solicitud de servicio debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO , dependiendo del recaudador que haya utilizado el cliente. NO ANTES .

Servicio por un Pago no Aplicado?	
Correcto ingreso de la Solicitud de Servicio	• SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS dentro de la solicitud de servicio, para que pueda ser atendida por el área especialista. • SIEMPRE DEBES CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD QUEDE EN ESTADO DERIVADA, si queda en estado abierto la solicitud no llegará al equipo resolutor. • SIEMPRE DEBES INDICAR EL RECAUDADOR DENTRO DE LA SOLICITUD, que es donde el cliente realice el pago, estos pueden ser presenciales como Caja presencial VTR, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u Online como Servipag.com, VTR.com, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP VTR. No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).

VERIFICACIONES

VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE

1. Verifica si existe saldo pendiente de pago en la cuenta de facturación del servicio del cliente. Apóyate de la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#).

- 1.1. Si no tiene saldo pendiente de pago verifica si el servicio se encuentra activo o suspendido.
 - a. Si se encuentra activo, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado.
 - b. Si se encuentra suspendido, continúa con el apartado SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA.
- 1.2. Si tiene saldo pendiente de pago, continúa con el paso N°2.

2. Verifica el método de pago que utilizó el cliente. Consulta al cliente el método utilizado o verifica en sistema cuál está registrado:

- 2.1. Medio Pago no Contratado: continúa con en el paso N°3.
- 2.2. Pago Automático: Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC – PAT\)](#).
- 2.3. Descuento por Planilla: Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza.

3. Confirma si el pago se realizó por error en otra cuenta.

- 3.1. Si el cliente sólo posee una cuenta de facturación, continúa con el paso N°4.
- 3.2. En caso que el cliente posea más de una cuenta de facturación, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Revisa si el monto y la fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a una cuenta distinta. Si el pago está en otra cuenta, resuelve según la información del apartado TRASLADO DE PAGOS. Si el pago no está en otra cuenta, continúa con el paso N°4.

4. Revisa si el pago fue asignado correctamente, para esto, en la pestaña pagos de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna sin asignar. Además, verifica que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

- 4.1. Si existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO ASIGNADO.
- 4.2. Si no existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO APLICADO.
- 4.3. Si el pago se encuentra reversado, es decir, en la columna reversado se muestra la letra Y, resuelve según la información del apartado REVERSA DE PAGO.

PAGO NO ALICADO

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Solo se debe ingresar una Solicitud de Servicio por pago no aplicado **si excede el SLA de tiempo de aplicación del pago, no antes.**

- Los tiempos máximos de aplicación de pago, según el recaudador, son los siguientes:

	Recaudador	Plazo
Presencial	Caja Presencial VTR	2 días hábiles
	Sencillito	
	Líder	
	Servipag	
	Caja Vecina	
	ServiEstado	
	Unired	
On Line	Servipag.com	2 días hábiles
	VTR.com botón de pago Servipag	
	VTR.com botón de pago Ripley	
	VTR.com botón de pago BCI	
	VTR.com botón de pago Banco de Chile	
	VTR.com botón de pago Banco Santander	
	Pago electrónico Banco Estado	
	Pago electrónico Banco Santander	
	VTR.com WebPay	3 días hábiles
	VTR.com Sucursal Virtual	
	APP VTR	

Siempre debes adjuntar **el comprobante de pago** ante esta solicitud.

MATRIZ DE ATENCIÓN PAGO NO APLICADO

GESTIÓN

1. Si el pago **se encuentra dentro del tiempo de aplicación según Recaudador**, informa esta situación al cliente y solo si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una inhibición del flujo de cobranza por 6 días. Apóyate de la publicación INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA.

2. Si el pago **se encuentra fuera del tiempo de aplicación según Recaudador**, solicita el comprobante de pago e ingresa en la cuenta de facturación la siguiente Solicitud de Servicio (apóyate de la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)):

- Tipo: Cuenta

- Área: Recaudación.
- Subárea: Pago no aplicado

Descripción: Fecha de pago, monto pagado, medio de pago, recaudador (aquí se debe indicar el recaudador utilizado por el cliente y que están indicados en la sección IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN).

Adjunta el comprobante de pago, apóyate de la publicación [CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS](#).

IMPORTANTE: Recuerda completar los campos obligatorios dentro de la solicitud y que ésta quede derivada.

Si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios. Apóyate de la publicación [INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA](#). Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.

INFORMA —

Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 6 días hábiles se resolverá.

Voz y Sucursales:

Sr(a) XXXX, ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado.

No voz:

XXXX, ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Ten la tranquilidad que su servicio no se verá afectado.

ESCALA —

Escalamiento N°1:

Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico:

Destinatario: escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl

Asunto: ANVTR (ANDES) / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada

SLA: 3 días hábiles.

Escalamiento N°2:

Si tras el escalamiento anterior aún no se logra respuesta, escala según lo siguiente (respetando el orden de escalamiento):

1° Escalamiento: escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl

2° Escalamiento: margarita.vasquez@clarovtr.cl

3° Escalamiento: claudio.palma@clarovtr.cl

Asunto: ANVTR (ANDES) / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada.

SLA: 3 días hábiles.

En ambos escalamientos, si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios.

REGISTRA

Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada



Te invitamos a revisar más información ingresando **[AQUÍ](#)**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El Roaming es un servicio ilimitado. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES



CONTEXTO



Esta atención puede ser entregada a titular o terceros (usuarios del servicio).

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

- Verificar que los datos como **RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL** estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).
- **Recomendar el Centro de Ayuda Online** <http://centrodeayudaonline.vtr.com/> en vtr.com para orientar a nuestros clientes a que se auto atiendan ante algunas consultas y solicitudes del servicio móvil.
- **SÓLO NEGOCIOS:** Confirmar que el **usuario que solicite la atención sea el Representante Legal o Contacto debidamente registrado** en Andes. Para esto, en la vista 360 el ejecutivo/asesor deberá hacer clic en la [pestaña CONTACTOS](#).
- **CALL CENTER:** Pedir siempre un fono de contacto adicional en caso de haber un corte abrupto de llamada y así poder realizar la devolución y terminar la gestión con el cliente.
- En casos donde sea necesario ingresar una Solicitud de Servicio es muy importante que agregues todo el detalle de la atención y revisión realizada en el campo "COMENTARIOS" para que el ejecutivo Backoffice pueda gestionar de mejor manera la resolución del caso

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

- Este procedimiento **NO aplica para daños físicos evidentes en celular** y/o accesorios del equipo
- **VTR NO entrega soporte ante inconvenientes con aplicaciones** (APP) de equipos smartphone.
- En casos donde cliente indique que **presenta intermitencias debes informar** que la red no es homogénea y que ésta puede variar según el sector y horario.
- Si cliente indica que presenta inconvenientes de datos y voz, debes realizar las revisiones en las secciones **"LLAMADAS" y "NAVEGACIÓN"** de acuerdo al caso que se presenta.
- Si cliente indica que ya se contactó anteriormente por mismo motivo, apóyate con la sección **"CASOS REITERADOS"**

Cliente **se puede auto atender ingresando el código USSD marcando *103#** en su celular o accediendo a VTR.COM

Puede acceder a las siguientes opciones:

- 1. Consulta de Saldo (voz / SMS)
- 2. Consumo y contratación de Bolsas
- 3. Boleta y Servicios Contratados
- 4. Consulta cuota de navegación y renovación de cuota

- Para consultar IMEI de un equipo se debe marcar *#06#
- Si cliente indica que tiene su buzón de voz lleno, debe escuchar todos los mensajes para que sean eliminados de su bandeja. Para esto, debe marcar al #111.
- Si cliente consulta porque le aparece una "R" en la señal del celular ([VER la imagen](#)), debes informar que esto corresponde a la activación de datos roaming (itinerancia de datos). Este servicio no tiene costo adicional en territorio nacional

No aplica ingreso de Solicitud de Servicio bajo los siguientes casos:

Explica al cliente de acuerdo al caso o lugar que indica.

Casos/lugares	Explicación
Metro, edificio (sobre piso 10)	Los lugares subterráneos o pisos muy altos pueden provocar lentitud e intermitencia del servicio móvil
Estadio, mall, eventos masivos	Lugares con aglomeración de personas puede provocar lentitud e intermitencia de los servicios móviles
Cliente de tercera edad indica que al llamar le arroja mensaje de buzón de voz	Indicar que no se debe inconvenientes con el servicio de VTR, sino que el contacto del cliente puede estar sin servicios o con el equipo móvil apagado

REVISIONES BÁSICAS

PASO DEL 1 AL 5

1. El N° de Servicio afectado en caso que el cliente tenga más de una línea Móvil activa
2. Verifica que el estado de servicios esté ACTIVO en “Productos Instalados”. Apóyate en ESTADO DEL SERVICIO
3. Verifica que el equipo no se encuentre en modo avión. Desactiva modo desde el panel de notificaciones del equipo.
4. Validar que cliente tenga datos móviles activados
5. Si cliente indica que se encuentra sin servicios (sin señal/sólo llamadas de emergencia). Se debe revisar si el equipo se encuentra bloqueado.
 - 5.1. Solicita el número de IMEI del equipo (marcando *#06#)
 - 5.2. Revisar el IMEI del equipo en los siguientes links:
 - [VTR](#)
 - [ENTEL](#)
 - [MOVISTAR](#)
 - [WOM](#)
 - [CLARO](#)

Si equipo está bloqueado, informa:

Bloqueo por otra compañía → se debe regularizar en dicha compañía

Bloqueo por VTR → informar motivo de bloqueo (pérdida, robo o mora). Apóyate con el procedimiento [BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO MÓVIL Y SIMCARD POR ROBO O PÉRDIDA](#)

PASO 6

6. Si equipo NO está bloqueado se debe revisar si la SIMCARD está bien aprovisionada. Para esto, debes revisar si el n° de IMSI (últimos 3 dígitos) que muestra SGM coincide con el n° de SIM de

ANDES (se debe quitar último dígito y comparar que finalice igual que N° de IMSI).

Ejemplo:

SGM	ANDES
730080101393 370	895608017401393 3701

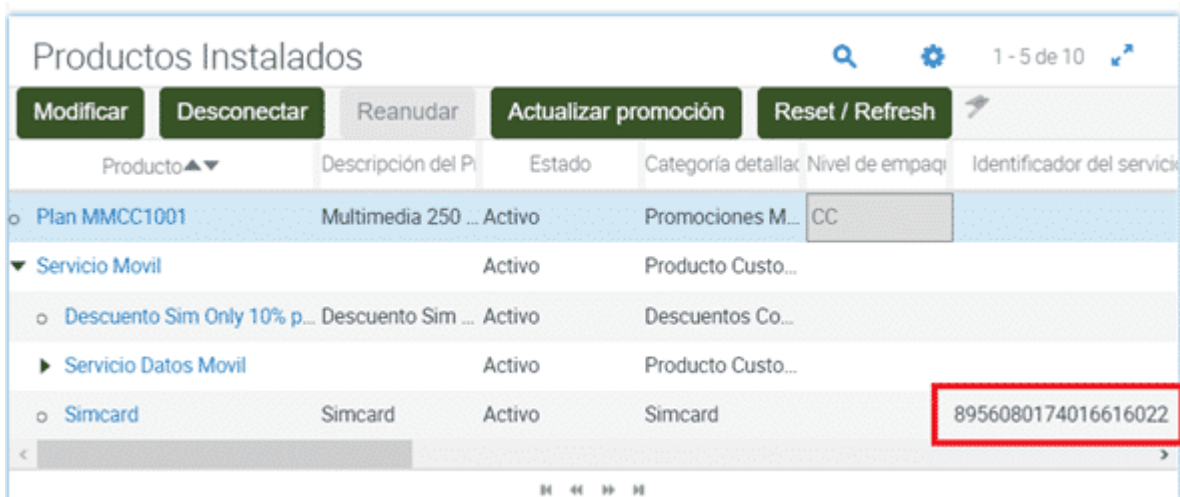
Al eliminar el último número de SIM en Andes, los últimos 3 dígitos deben coincidir con IMSI de SGM.

IMSI en SGM:

Data HLR		Data OCS		Data PCRF	
IMSI	730080100858525	Ciclo	1	Carga Inicial	8,00 Gb
N° Móvil	55903752883	Cod. Plan	1064	Balance	4,62 Gb
Internet	Habilitado	IMSI	730080100858525	Consumo	3,38 Gb
Tipo de Mercado	Post Pago	Ciclo Vida	Post-Pago	Estado Cuota	Normal
Roaming Voz	Bloqueado	Susp. por Cliente	No	Reset Cuota	11-06-2018
Roaming Datos	Bloqueado	Susp. por Robo	No	Op. Condición	Social_Networks
Llamadas Entrantes	Habilitado	Susp. por Atraso	No	Carga Inicial	10,00 Gb
Llamadas Salientes	Habilitado	Susp. por L. Crédito	No	Balance	9,41 Gb
SMS	Habilitado <<	Este número tiene una cuenta POSTPAGO		Consumo	603,3 Mb
SMS	Habilitado >>			Estado Cuota	Normal
Larga Distancia	Bloqueado			Reset Cuota	11-06-2018
S. Complementarios	Bloqueado			Servicio	EveryDayMobile
				Servicio	FirstTimeMobile
				Servicio	SonCutRedirection

IMSI en ANDES:

En la cuenta del servicio del cliente, revisa en “Productos instalados” → “Servicio móvil” → “Simcard” la columna Identificador del servicio.



Productos Instalados					
Modificar	Desconectar	Reanudar	Actualizar promoción	Reset / Refresh	
Producto▲▼	Descripción del P...	Estado	Categoría detallar	Nivel de empaq	Identificador del servic...
Plan MMCC1001	Multimedia 250 ...	Activo	Promociones M...	CC	
▼ Servicio Movil		Activo	Producto Custo...		
○ Descuento Sim Only 10% p...	Descuento Sim ...	Activo	Descuentos Co...		
▶ Servicio Datos Movil		Activo	Producto Custo...		
○ Simcard	Simcard	Activo	Simcard		8956080174016616022

PASO 7

7. Si el N° de SIM SI coincide:

Recomienda al cliente dejar la búsqueda de red en su equipo en modo automático y además, activar datos ROAMING o ITINERANCIA DE DATOS.

ANDROID:

- Ir a configuración del equipo, luego seleccionar “Redes móviles”
- Seleccionar “Datos móviles”
- En “Modo de red preferido” elegir “LTE/3G/2G (conexión automática)”
- En “Operadores de red” la opción de “Automática” debe estar habilitada.
- Activar itinerancia de datos (roaming).

IPHONE:

- Ir a configuración del equipo, seleccionar “Red celular”.
- Elegir “Opciones”
- Seleccionar “Voz y datos”
- Elegir opción que indique “4G/3G automática”
- En sección “Selección de red” la opción “Automática” debe estar habilitada.

f) Activar itinerancia de datos (roaming).

Indica al cliente que pruebe si tiene acceso a los servicios de VTR. Si el inconveniente persiste, continúa con las revisiones en el botón APROVISIONAMIENTO

PASO 8

8. Si el N° de SIM NO coincide:

Debes ingresar una solicitud de servicio en la cuenta de servicio por tener distinta SIMCARD aprovisionada:

TIPO: TELEFONÍA MÓVIL

ÁREA: INCONVENIENTE EN SERVICIO

SUB ÁREA: DEGRADACIÓN

COMENTARIO:

- Nombre del cliente que reclama (usuario o titular)
- IMSI en Andes y SGM coinciden: No
- Número del celular del client
- Descripción del inconveniente o reclamo
- Descripción de revisiones realizadas (diagnóstico)
- Número adicional de contacto

INFORMA

Informa al cliente que su caso será escalado a un área especialista quienes lo contactarán dentro de las próximas 72 horas hábiles para solucionar inconveniente.

VOZ Y SUCURSALES:

"Sr(a) XXX, hemos escalado su caso a un área especialista. Dentro de las próximas 72 horas hábiles será contactado para corroborar que sus servicios se encuentran funcionando correctamente."

NO VOZ:

"XXX, hemos escalado tu caso a un área especialista. Dentro de las próximas 72 horas hábiles serás contactado para corroborar que tus servicios se encuentran funcionando correctamente."

REGISTRA

REGISTRA

Atención técnica→Móvil→Problema Datos sin señal de gr

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS



CONTEXTO

- Este procedimiento explica cómo atender a un cliente que manifiesta el deseo de dar de baja sus servicios fijos y/o móviles.
- Aplica para servicio fijo y móvil
- Aplica a clientes residencial y persona natural con giro. No aplica para funcionarios

PRINCIPIOS CLAVE DE ATENCIÓN

- **Indagación Profunda y Empática:** Siempre preguntar el motivo de la baja y escuchar activamente al cliente, mostrando genuino interés en ayudar.
- **Resolución en el Primer Contacto:** Independiente del canal de atención, intenta resolver el inconveniente que causa la intención de desconexión en el primer contacto.
- Si el cliente está molesto, deja que se exprese sin interrumpirlo y pide las disculpas por los inconvenientes que esta situación le ha provocado y refuézale que estás aquí para ayudarlo.
- **Transferencia o derivación asistida Informada:** Cuando sea necesaria la transferencia y/o derivación, asegurar que el siguiente nivel reciba toda la información relevante para evitar repeticiones al cliente.

IMPORTANTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES EN UNA DESCONEXIÓN

	FIJO	MÓVIL
¿Quién solicita?	Titular o Tercero con Poder Notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales). O persona natural con giro (Rut < 50M)	

¿Dónde solicita	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención
¿Qué documentación se necesita?	Solo carnet de identidad vigente para realizar validación
Validación Identidad	Validación a través de N° de serie/documento en Registro Civil Los canales que ingresan desconexión son quienes realizan la validación de identidad correspondiente
Deuda	No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda, por lo que NO SE DEBE USAR como argumento de retención . Si se debe sugerir pagar la deuda. Para estos casos ingresa una Inhibición de flujo de cobranza
Ingreso Desconexión	•Se debe informar que la baja de servicios, una vez realizada la solicitud, es de 1 día hábil. NO SE DEBE indicar 24 horas ni otro plazo distinto. •Sólo si cliente lo solicita y/o acepta, se debe ingresar en una fecha distinta o según DOM.
Numeración Telefónica	El número telefónico no se pierde. Por regulación el número entra en hibernación (reserva): - Baja voluntaria: El número telefónico se reserva por 2 años - Baja involuntaria (mora): El número telefónico se reserva por 180 días. Si el cliente desea portar su número no debe solicitar la baja y solicitar la portabilidad en la nueva compañía

Equipos	No debes indicar al cliente que lleve los equipos a sucursal. El retiro de equipos puede tardar hasta 60 días, sin embargo, debes dar la tranquilidad al cliente de que no se seguirá cobrando el servicio.	No es condicionante si cliente tiene equipo en arriendo para solicitar la baja de la línea. Se debe explicar que las cuotas pendientes se seguirán facturando o bien, puede realizar la aceleración de cuotas.
Cobros post desconexión	El servicio fijo se factura mes en curso, sin embargo, el cliente puede solicitar la baja de sus servicios en cualquier momento. En el caso de consumos como llamadas larga distancia, eventos VTR+, etc. se debe informar al cliente que se facturará una última boleta cobrando estos conceptos que se facturan desfasados.	El servicio móvil se factura mes vencido por lo cual la desconexión de la línea generará una última boleta con el cobro proporcional desde el día de inicio del ciclo hasta el día que se ingresa la desconexión. Esta información siempre debe entregarse al cliente.

DESCONEXIÓN SERVICIOS PRINCIPALES

CALL CENTER VOZ Y NO VOZ

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

MATRIZ

Importantes en la atención

- Si cliente menciona que ha estado tratando de contactarse con el área de desconexiones sin éxito (Mismo día o últimas 24 horas), se debe:
 - **NO CC:** Volver a transferir de manera asistida sin realizar validaciones o preguntar motivos de baja.
 - **No Voz:** Indicar que será contactado telefónicamente y en línea generarán la transferencia.
- Para solicitudes de desconexión a través de WhatsApp (No Voz), el ejecutivo debe derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual u ofrecer contacto telefónico.
- Siempre debes registrar la atención según la gestión realizada, para esto apóyate del apartado REGISTRA de los procedimientos de Somos Clave.
- En el comentario de ingreso de la tipificación, siempre partir el registro con @RETE" ante solicitudes de baja de SSPP
- Ante Bajas no Coursadas, debes transferir a Retención sólo a los clientes que tengan evidencia de la desconexión solicitada en el sistema. Apóyate en la publicación [BAJA NO CURSADA](#)
- De acuerdo al motivo de baja que indica el cliente, intenta resolver el inconveniente apoyándote en la siguiente Matriz de atención:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

MATRIZ

MATRIZ DE ATENCIÓN BAJA DE SERVICIOS

Motivo Desconexión	Canal de atención		
	NO	No Voz	Cliente NO Acepta alternativas entregadas
Dificultades Económicas	1.Revisa si el cliente tiene SVA's contratados e indicar que los puede eliminar para abaratar costos <u>2.Si</u> el cliente acepta debes <u>eliminar el o los SVA's.</u>		Voz: Transfiere de forma asistida a plataforma de Retención entregando los siguientes datos: - Nombre, apellido y Rut del cliente - Domicilio donde desea desconectar - Motivo de desconexión y ánimo del cliente
Cambio a la Competencia	1. Indaga por qué se cambia a la competencia 2. Según el motivo que indique el cliente intenta resolver según lo indicado en esta matriz 3. Resaltar atributos del producto VTR superior a las otras compañías del mercado. Encuétralos en el Plan Comercial		
No utiliza Servicio	1. Indaga motivo por el cual no lo utiliza. 2.Resalta los atributos del producto VTR. Encuétralos en el Plan Comercial. 3. Si el cliente menciona problemas económicos o alto costo Aplica el Procedimiento de Dificultades Económicas.		

	4. Si indica que no lo ocupará porque estará de viaje ofrece <u>Suspensión Transitoria</u> 5. Si no los ocupará porque se cambia de domicilio y aún no tiene dirección definida ofrece <u>Suspensión Transitoria</u>
Inconvenientes Técnicos	1. Indaga el o los servicios que presenta inconvenientes. 2. Ofrece al cliente brindar soporte técnico para poder ayudarlo. 3. Si una vez solucionado el cliente solicita devolución de días sin servicio apóyate en <u>Descuentos días sin servicio.</u>
Traslado/Cambio domicilio	1. Ofrece al cliente trasladar sus servicios al nuevo domicilio. 2. Dirección factible, <u>ingresa traslado.</u> 3. Dirección infactible transferir de forma asistida al nivel 2.. 4. Si cliente indica que desea trasladar sus servicios, pero aún no le entregan su nuevo domicilio, puedes ofrecer la <u>suspensión transitoria</u> con un máximo de 2 meses..

Fallecimiento Titular

1. Esta atención se puede entregar a usuario, un cercano o cualquier familiar del titular.
2. No es necesario que quien solicita la baja presente documentación, ya que se puede obtener en línea y gratis desde el sitio web del Registro Civil.
3. Gestión la realiza plataforma de Retención.



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR



PROCEDIMIENTO

DEBES SABER

- Las transferencias **siempre deben ser asistidas para los servicios de voz.**

- Las transferencias se realizan **siempre y cuando, la solución del requerimiento del cliente no puede ser gestionada por ti**, ejemplo:
 - Tienes una multi-consulta técnica/Comercial.
 - Cliente marca erróneamente la opción del Call Center
- La transferencia **asistida** se realiza para **velar por la continuidad de la atención a nuestro cliente**, explicándole al nuevo ejecutivo el detalle del requerimiento para tener completo conocimiento de la solicitud a resolver y evitar realizar una nueva indagación.
- Se **realizará transferencia directa solo cuando la Gerencia de Call Center lo notifique**; casos como Ejemplo, tiempos de esperas excesivos, Dificultad de servicio detectadas (fallas masivas) que generen sobre tráfico.
- Revisa **el segmento al cual pertenece el cliente**, residencial o negocios, antes de transferir.
- Verifica si la **plataforma hacia donde necesitas transferir a nuestro cliente se encuentra en su horario de atención** [HORARIOS DE PLATAFORMAS CALL CENTER](#)

INFORMA

Si la plataforma no está disponible, informa al cliente:

INFORMA

Sr(a) XXX, lamentablemente nuestros ejecutivos de (indicar área donde corresponde transferir) están fuera del horario de atención. Lo invitamos a contactarnos (indicar horario de atención de ésta plataforma).

VOZ

GESTIÓN CALL CENTER VOZ

DEBES SABER

- **Antes de transferir a Retención:**
 - Cliente debe solicitar **EXPLÍCITAMENTE** la desconexión de un servicio principal
 - Debes haber aplicado el procedimiento [Solicitud de Baja de Servicios \(Retención/Desconexión/Anulación\)](#).
 - Siempre debes validar el horario de la plataforma de atención de la plataforma de Retención en la publicación [Horarios de Plataformas Call Center](#)
 - **NO INDICAR monto** que se devolvería por proporcionales.
- **TRANSFERENCIA DESDE CALL CENTER:** Si el cliente no acepta ningún ofrecimiento o insiste en desconectar sus servicios hogar, verifica si el llamado está dentro del horario de atención de la plataforma de Retención. Apóyate en la publicación [Horarios de Canales Atención](#)

Fuera de horario

INFORMA: Explica al cliente que la plataforma de atención de estas solicitudes está fuera de horario.

Apóyate con el siguiente script:

"Dn./Sra. XXX, lamentablemente nuestros ejecutivos están fuera del horario de atención. Lo invitamos a contactarnos (indicar horario de atención de esta plataforma) o realizar esta atención en la sucursal más cercana"

- Revisa la publicación [HORARIO SUCURSALES](#)

Dentro del horario

- Explica al cliente que será transferido al equipo especialista para cursar su solicitud.
- Recuerda que debe ser el Titular del servicio.
- Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a) XXX, lamentamos que haya tomado esta decisión, en este momento lo comunicaré con la plataforma especialista de desconexiones, le pido que tenga su Cédula de identidad a mano, ya que para proceder con la finalización de servicio se debe realizar una Validación Facial por normativa subtel y por su seguridad. Solicito que se mantenga en línea por favor para transferirlo con un ejecutivo".

En Workspace, selecciona la opción de transferencia asistida a la plataforma de retención. Intenta hacer la transferencia en los próximos 30 segundos

Plataforma retención responde en el umbral de 30 segundos:

1. Informa al ejecutivo que recepciona la llamada:

- Nombre, apellido y Rut del cliente
- Domicilio donde desea desconectar
- Motivo de desconexión y ánimo del cliente
- Empaquetamiento actual y qué desea desconectar
- Último ofrecimiento entregado
- Ánimo del cliente

Ejemplo:

"XXX cliente [nombre, apellido y rut] tiene XXX plan y quiere eliminar [mencionar el o los servicios a desconectar] en la dirección XXX. El motivo es XXXX. Le ofrecí XXX y aceptó/rechazo XXX. El cliente está molesto"

2. Una vez que pudiste entregar la información al ejecutivo de retención, retoma la llamada con el cliente e informa al cliente que la atención será continuada por el ejecutivo XXXX.

REGISTRA:

General -> Transferencias -> Transferencia a Comercial

En la observación registra la modalidad de retención

Plataforma retención NO responde en el umbral de 30 segundos:

Retoma la llamada con el cliente y explica la demora en la transferencia:

"Dn/Sra. XXX nuestros ejecutivos están ocupados, si gusta espere en línea o si prefiere puede realizar esta solicitud a través de la sucursal virtual"

Cliente no acepta esperar:

"Dn./Sra agradezco su tiempo de espera. Como le indiqué, esta solicitud la puede solicitar a través de la Sucursal Virtual de VTR."

- Si el cliente solicita asistencia en cómo realizar la solicitud, guíate por el procedimiento SUCURSAL VIRTUAL

Ciente acepta esperar:

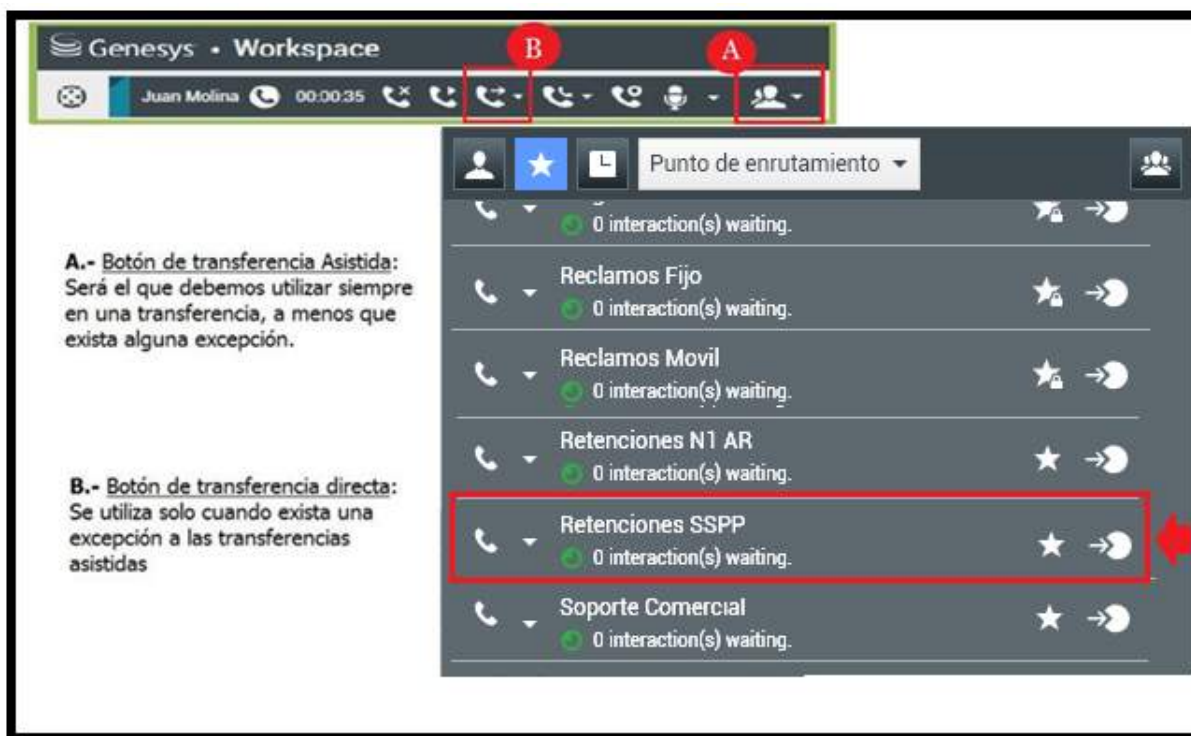
Vuelve a realizar el proceso de transferencia a través de Genesys

En caso que la plataforma de retención no atienda en el umbral de 30 segundos, retoma la llamada y explica:

" Dn./ Sra XXX lamento el tiempo de espera. Lamentablemente nuestros ejecutivos siguen ocupados. Le ofrezco la opción de realizar esta solicitud a través de nuestra sucursal virtual o ir a la sucursal más cercana o bien lo puedo transferir directamente. En esta última opción, le pedimos volver a entregar la información de su solicitud al ejecutivo"

Ciente acepta realizar la gestión por Sucursal Virtual: Si el cliente solicita asistencia en cómo realizar la solicitud, guíate por el procedimiento SUCURSAL VIRTUAL

- Ciente acepta ir a una sucursal: Informa sucursal más cercana y horarios de atención.
- Ciente acepta transferencia directa: Despídete del cliente y realiza la transferencia directa por Genesys.



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
01!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR